

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**POMEN INFORMIRANJA DRŽAVLJANOV O
E-STORITVAH JAVNE UPRAVE**

Jernej Simonič

Ljubljana, junij 2013

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

DIPLOMSKO DELO

POMEN INFORMIRANJA DRŽAVLJANOV O E-STORITVAH
JAVNE UPRAVE

Kandidat: Jernej Simonič
Vpisna številka: 04037876
Študijski program: Visokošolski študijski program Uprava prva stopnja
Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, junij 2013

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Jernej Simonič, študent Visokošolskega študijskega programa Uprava, z vpisno številko 04037876, sem avtor diplomskega dela z naslovom: Pomen informiranja državljanov o e-storitvah javne uprave.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisal v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Karmen Ivančič, prof. slov. jezika.

Ljubljana, 24. 06. 2013

Podpis avtorja:

POVZETEK

Razvoj e-uprave se je znašel v obdobju, ko je kljub velikemu naboru elektronskih storitev javne uprave na spletu, malo uporabnikov teh storitev. Kljub enostavnejšemu, hitrejšemu ter z zakoni urejenemu področju, e-poslovanje ne pritegne veliko novih uporabnikov. Državljeni bi morali biti bolj obveščeni o storitvah javne uprave, ki jih lahko opravijo na spletu.

Diplomska naloga obravnava področje e-poslovanja, pravno ureditev in nastanek ter razvoj e-uprave. Opisan je državni portal E-uprava s ponujenimi informacijami in elektronskimi storitvami za državljane. Na državni portal E-uprava sem se osredotočil predvsem zato, ker ima po mojem mnenju prav ta portal pomembno vlogo pri povečanju uporabe e-storitev javne uprave, kar bom predstavil v izsledkih raziskave.

Ključne besede: e-uprava, elektronske storitve, elektronsko poslovanje, državni portal E-uprava, informiranost.

SUMMARY

THE IMPORTANCE OF INFORMING CITIZENS OF E-GOVERNMENT SERVICES

The development of e-Government has found itself in a period when, despite the huge range of electronic public administration services on the web, there exist only few users of these services. Despite this field became simpler, faster, and with more orderly legal basis, e-Government portal does not attract many new users. Citizens should be more informed about the services of the public administration which may be made online.

The thesis deals with the field of e-Administration legal regulation and with the formation and development of e-Government. You will find described the National e-Government portal with information provided and with electronic services for citizens. I have focused mainly on the National e-Government portal because in my opinion it has an important role in increasing the use of e-Administration, which will be presented in the research findings.

Key words: e-Government, electronic services, electronic Administration, State Portal, Information.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA.....	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY.....	vi
KAZALO PONAZORITEV	viii
KAZALO GRAFIKONOV	viii
KAZALO SLIK	viii
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC.....	ix
SEZNAM TUJIH IZRAZOV	x
1 UVOD.....	1
2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE	3
2.1 VRSTE IN OBLIKE E-POSLOVANJA	3
2.2 PRAVNA UREDITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V RS.....	5
2.2.1 ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM PODPISU (ZEPEP).....	6
2.2.2 ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV (ZVOP).....	7
2.2.3 ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU (ZUP).....	7
2.2.4 ZAKON O DOSTOPU DO INFORMACIJ JAVNEGA ZNAČAJA (ZDIJZ)	8
2.2.5 ZAKON O VARSTVU DOKUMENTARNEGA IN ARHIVSKEGA GRADIVA (ZVDAGA).....	8
3 E-UPRAVA	9
3.1 RAZVOJ E-UPRAVE	9
3.2 AKCIJSKI NAČRT E-POSLOVANJA JU DO LETA 2015	12
4 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA	13
4.1 OSNOVNI ELEMENTI PORTALA E-UPRAVA.....	14
4.1.1 MOJA E-UPRAVA	15
4.1.2 DRUGI VSEBINSKI SKLOPI.....	16
4.1.2.1 Vir je e-uprava	16
4.1.2.2 Vir so ustanove javne uprave	19
5 RAZISKAVA MED UPORABNIKI INTERNETA V SLOVENIJI O POZNAVANJU E- STORITEV JAVNE UPRAVE.....	21
5.1 ANALIZA IN PREDSTAVITEV RAZISKAVE	21
5.2 PREVERITEV HIPOTEZ	26
6 ZAKLJUČEK.....	28
LITERATURA IN VIRI	29

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Pogostost potrebe po informacijah	21
Grafikon 2: Informacije o storitvah	22
Grafikon 3: Način iskanja informacij	22
Grafikon 4: Informacije JU na spletu	23
Grafikon 5: Obveščanost o elektronskih storitvah JU	23
Grafikon 6: Večja uporaba e-storitev	24
Grafikon 7: Źelja po več informacijah	24
Grafikon 8: Način obveščanja	25
Grafikon 9: Portal E-uprava	25
Grafikon 10: Vzrok neuporabe	26
Grafikon 11: Možnost večje uporabe	26

KAZALO SLIK

Slika 1: Vrste e-poslovanja	4
Slika 2: Štiri stopnje razvoja e-uprave.....	10
Slika 3: Petstopenjski model razvitosti storitev e-uprave.....	11
Slika 4: Enotni državni portal E-uprava	14
Slika 5: Primer uspešno oddane vloge	16

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

AN SREP	Akcijski načrt e-poslovanja javne uprave
DU	Državna uprava
eRKG	Register kmetijskih gospodarstev
ISPO	Informacijski servis podatkov
MPJU	Ministrstvo za pravosodje in javno upravo
IKT	Informacijsko komunikacijska tehnologija
JU	Javna uprava
RS	Republika Slovenija
RPS	Register predpisov Slovenije
OAO	Odprava administrativnih ovir
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu
ZUP	Zakon o upravnem postopku
ZVDAGA	Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva
ZVOP	Zakon o varstvu osebnih podatkov

SEZNAM TUJIH IZRAZOV

alias	psevdonim
avtentikacija	avtorizacija

1 UVOD

V današnjem času, prepletenim s tehnologijo, računalniki in internetom, je Slovenija ena bolj uspešnih držav na področju e-uprave. Temelj njenega delovanja je usmerjenost k uporabnikom, saj nudi storitve državljanom, s čimer naj bi jim olajšala poslovanje z javno upravo. Ponuja informacije in storitve v elektronski obliki, ki so uporabnikom na voljo vedno in povsod.

Javna uprava se kljub nenehnemu uvajanju novih elektronskih storitev in velikega nabora storitev za državljane srečuje s problemom majhnega števila uporabnikov le teh. Potrebno bi bilo dejansko najti ovire, ki preprečujejo večjo uporabo storitev, in jih odpraviti. Po iskanju informacij za tem vprašanjem sem našel neke konkretne odgovore na samem portalu državne uprave, a kaj, ko tam sprašujejo le že obstoječe uporabnike e-storitev. Potrebno bi bilo povprašati tiste uporabnike, ki ne uporabljajo e-storitev javne uprave, a bi jih bili pripravljene uporabljati.

Namen in zastavljeni cilji, ki sem jih z diplomsko nalogo želel doseči so, predstaviti pojme e-poslovanje in e-uprava, naštet in opisati pomembne pravne akte e-poslovanja, opredeliti razvoj in akcijski načrt e-uprave do leta 2015. Podrobneje sem raziskal in opisal državni portal E-uprava s ponujenimi informacijami in elektronskimi storitvami za državljane. Na državni portal E-uprava sem se osredotočil predvsem zato, ker ima po mojem mnenju prav ta portal pomembno vlogo pri povečanju uporabe e-storitev javne uprave, kar bom predstavil v izsledkih raziskave.

Glede na zastavljene cilje, ki jih želim doseči, bom poskušal potrditi oziroma zavrniti naslednji hipotezi:

- Število uporabnikov elektronskih storitev javne uprave bi se povečalo, če bi bili bolj seznanjeni o tem, katere storitve javne uprave so jim na voljo na spletu.
- Državljeni so dovolj dobro informirani o elektronskih storitvah javne uprave. Informacije o ponudbi e-storitev spodbudijo državljana k njihovi uporabi.

Namen izvedene raziskave je bil raziskati odziv državljanov na povečanje informiranja in kakšen vpliv bi imelo boljše informiranje državljanov na povečanje števila uporabnikov e-storitev javne uprave. Povprašal sem tiste državljane, ki so večji uporabe računalnika in interneta, saj je bila anketa izvedena v elektronski obliki. Na podlagi anketnega raziskovanja sem poskušal zastavljeno hipotezo potrditi ali ovreči. Anketo sem izvedel v določenem terminu po vzorcu »snowball sample« na podlagi snežne kepe, ker se ne more posplošiti na celotno populacijo. Anketa je bila izvedena na spletu in je zajela samo uporabnike elektronske pošte ter socialnega omrežja Facebook. Cilj števila v vzorcu je bil okvirno 50 anketiranih.

Diplomsko delo sem razdelil na dva dela, in sicer na teoretični del in empirični del. Pri teoretičnem delu sem uporabil deskriptivno oziroma opisno metodo študija knjižne literature, tako domače kot tuje. Veliko literature sem pridobil iz raznih spletnih virov, tudi člankov in zakonodaje.

Naloga obsega pet poglavij. V uvodu poskušam bralca uvesti v področje obravnavane problematike. V njem sem opredelil namen in cilje raziskovanja ter zastavljeni hipotezi. Opisal sem uporabljeni metodi raziskovanja ter opis po poglavjih.

V drugem poglavju na splošno predstavljam področje elektronskega poslovanja, kjer primerjam izraza po angleški literaturi. Navedel sem tudi najpogostejše oblike elektronskega poslovanja in pravne vire, ki so pomembni pri elektronskem poslovanju.

Tretje poglavje se na nanaša na e-upravo z opredeljenimi definicijami pojma e-uprave. Prav tako sem opisal razvoj e-uprave, s slikovnim prikazom stopenj razvoja. Dodal sem tudi petstopenjski model razvitosti storitev e-uprave in opisal Akcijski načrt e-uprave do leta 2015.

V četrtem poglavju sem pregledal državni portal E-uprava, ki predstavlja tehnološko rešitev ponudbe »vse na enem mestu«, kateri lahko igra pomembno vlogo pri povečanju števila uporabnikov portala. Opisal sem trenutne možnosti, ki jih portal E-uprava ponuja državljanom. Dodal pa sem lastne komentarje, ker sem pri brskanju po portalu naletel na nejasnosti portala.

Peto poglavje sem namenil analizi anketnega vprašalnika. Povprašal sem državljane, uporabnike spleta in elektronske pošte o e-storitvah javne uprave na splošno in o državnem portalu E-uprava. Uporabil sem obliko spletne ankete, ki sem jo izdelal na spletni strani Moja anketa.si. S tem sem tudi dobil ciljno skupino anketirancev. To so vsi uporabniki spleta in spletne pošte.

2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

V angleški literaturi zasledimo dva izraza za elektronsko poslovanje, in sicer e-commerce in e-business. Slovenski izraz elektronsko poslovanje (v nadaljevanju e-poslovanje) se pomensko ujema z e-business in s tem zajema tudi e-commerce. Kot navaja Gradišar (2005, str. 138), se je izraz e-commerce pojavil pred e-business in predstavlja proces nakupa, prodaje, prenosa ali izmenjave izdelkov, storitev ali podatkov prek računalniških omrežij, s pomočjo interneta. Ker pa je takšna opredelitev omejena le na procese trgovanja, saj e-poslovanje zajema veliko več, se je pojavil izraz e-business. E-business poleg vsega kar vključuje e-commerce, vključuje še servisiranje potrošnikov, sodelovanje s poslovnimi partnerji, učenje na daljavo ter notranje sodelovanje zaposlenih v organizaciji.

Odgovor na vprašanje po angleškem izrazu e-poslovanje sem dobil tudi na Wiki Answers (Answers, 2013), kjer odgovarjajo, da je e-poslovanje po navadi navedeno kot eBusiness ali e-Business, kjer so vključeni poslovni procesi povezani v verigo: elektronsko nabavo in upravljanje dobavne verige, elektronska obdelava naročil, ki vključuje spletna plačila preko kreditnih kartic, servis strankam in sodelovanje s poslovnimi partnerji.

E-poslovanje je opredeljeno tudi zakonsko, in sicer v Zakonu o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-UPB1, 1. člen), kjer je e-poslovanje definirano kot poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih.

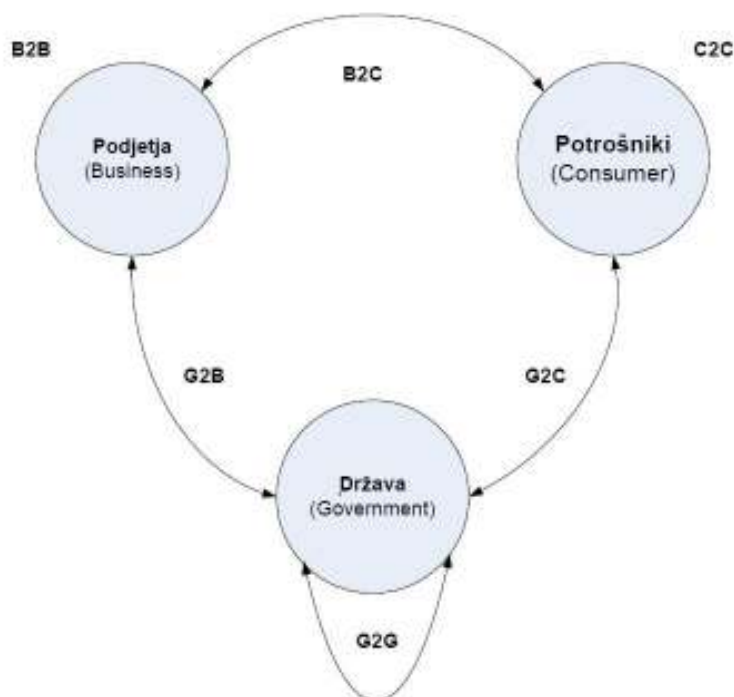
2.1 VRSTE IN OBLIKE E-POSLOVANJA

Glavne skupine udeležencev e-poslovanja so tri, in sicer podjetja, javna uprava ter posamezniki. Posamezniki so mišljeni kot končni uporabniki storitev podjetij in javne uprave lahko pa poslujejo tudi med seboj. Smeri poslovanja so prikazana na sliki 1. Glede na to, kdo so udeleženci, so se oblikovale značilne vrste e-poslovanja (Gradišar et al., 2009, str. 140):

- B2B – med podjetji (angl. Business to Business),
- B2C – med podjetji in potrošniki (angl. Business to Consumer),
- C2C – med potrošniki (angl. Consumer to Consumer),
- G2B – med javno in podjetji (angl. Government to Business),
- G2C – med javno upravo in državljani (angl. Government to Consumer),
- G2G – znotraj javne uprave (angl. Government to Government).

Navedene so le najpogostejše oblike elektronskega poslovanja, tako pri poslovanju javne uprave obstajajo še G2G, kar pomeni e-poslovanje med organi znotraj države in med državami, G2E je poslovanje med državo in njenimi zaposlenimi ter G2N, ki pa je poslovanje med državo in neprofitnimi organizacijami (Groznik, et al. 2009, str. 55).

Slika 1: Vrste e-poslovanja



Vir: Gradišar et al. (2005, str. 141)

- **B2B**

Najpomembnejša vrsta e-poslovanja z največjim deležem, merjena v vrednosti transakcij, je e-poslovanje med podjetji. Oblike, ki jih zajema so različne, najbolj poznano je elektronsko bančništvo za pravne osebe. S takšno obliko e-poslovanja se tako transakcije odvijajo hitreje in ceneje. Za podjetja, ki so v oskrbovalni verigi, pa so pomembne predvsem informacije, ki omogočajo usklajevanje oziroma optimiranje zalog, s čimer si lahko podjetja zagotovijo prihranke ali povečajo dobiček (Gradišar et al., 2005, str. 141).

- **B2C**

Pri tej obliki nam je najbolj poznano e-bančništvo, pa tudi elektronsko trgovanje in pa učenje na daljavo itd. Ena izmed najpogostejših B2C oblik e-poslovanja so spletne trgovine ali e-trgovine. Predhodnik takšne prodaje je kataloška prodaja, ki je sedaj prenesena na splet. V Sloveniji je v zadnjih letih nastalo veliko številnih spletnih trgovin. Ena izmed bolj znanih sta Mimovrste.com in Enaa.com. v svetovnem merilu pa Amazon.com.

- **C2C**

Interakcijo potrošnikov, ki komunicirajo na elektronski način ali poslujejo, predstavlja C2C. Komunikacija lahko poteka preko različnih e-klepetalnic, poslujejo pa lahko preko e-tržnic. Največji primer takšne e-tržnice je eBay, v Sloveniji pa Bolha.com. Prodajalci, ki so fizične

ali pravne osebe, ki posredujejo informacije o izdelkih ali storitvah, morebitni povpraševalci ali kupci, pa nato licitirajo.

- **G2B, G2C in G2G**

Javna uprava je tisti subjekt, ki ponuja e-storitve in informacije za državljane in poslovne subjekte, obenem pa elektronsko posluje znotraj organizacije z zaposlenimi in z drugimi državami. Pri e-poslovanju z državljani in poslovnimi subjekti, zagotavlja v obliki življenjskih dogodkov upravne storitve, ki bodo preproste, dostopne, prijazne...

Pravnim osebam se zagotavlja takšno administrativno okolje, ki je spodbudno in omogoča poenostavljanje upravnih postopkov ter združuje storitve na enem mestu. S tem namenom je začel v letu 2005 delovati portal e-DEM. S pomočjo portala je možno registrirati podjetje na novo, podpira pa tudi druge obvezne postopke prijave (e-DEM, 2013).

Za državljane pomeni poslovanje z državo na elektronski način predvsem preko portalov, ki ponujajo informacije in e-storitve. Portalov je veliko, zato se strmi k temu, da bi bili združeni na enem mestu. K temu je pripomogel enotni državni portal E-uprava, ki uporabniku omogoča enoten dostop do aplikacij in informacijskih sistemov javne uprave preko spletnega brskalnika (MPJU, 2013).

Da pa so lahko e-storitve za državljane in poslovne subjekte hitre, učinkovite, prijazne, kakovostne, so potrebni informacijski sistemi za podporo zaposlenim v upravi. Ti sistemi omogočajo lažje in učinkovite poslovanje znotraj uprave, hkrati pa omogočajo delovanje e-uprave tudi navzven. Dober rezultat e-storitev je odvisen predvsem od dobre organizacije in ustrezne informacijske podpore (Batagelj et al. str. 69).

2.2 PRAVNA UREDITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V RS

Pri uvajanju e-uprave je potrebno upoštevati pravno in javno politiko. Uvajanje novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij zahteva od zakonodajalcev, da zagotavljajo sprejetje reform in da posodablajo zakone. S sprejemanjem proaktivnih ukrepov se zagotavlja neoviran razvoj e-uprave (UNPAN, 2002).

Pravni temelj, ki je nekako pomenil pravi začetek e-uprave v RS, je Zakon o elektronskem podpisu in elektronskem poslovanju. K temu je sledila strategija e-poslovanja do leta 2004 in ustanovitev agencije za izdajo digitalnih potrdil SIGEN-CA in SIGOV-CA in vzpostavitev državnega portala E-uprava (Batagelj et al., 2008, str. 13).

Elektronsko poslovanje v Sloveniji do leta 2000 ni bilo urejeno, kar bi lahko oviralo nadaljnji razvoj e-poslovanja tako v zasebnem, kot javnem sektorju. Za pravno in varno elektronsko poslovanje je bilo potrebno urediti to področje. V nadaljevanju bom podrobneje predstavil pet pomembnejših zakonov, ki urejajo področje e-poslovanja in sicer:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP),

- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP),
- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP),
- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ),
- Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva (ZVDAGA).

2.2.1 ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM PODPISU (ZEPEP)

Pogoji za varno in pravno legalno elektronsko poslovanje so se v Sloveniji vzpostavili s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Ur. l. RS, št. 98/2004). Z uveljavitvijo zakona so se uredila številna pravna vprašanja, kot je na primer dokazljivost e-oblike. Zakonodajalec je v ZEPEP-u pravno izenačil elektronsko obliko s klasičnim - papirnatim poslovanjem. Elektronskemu podpisu pa daje enako veljavo kot klasičnemu podpisu pod posebnimi pogoji.

Bistvo oziroma pomen zakona najlažje spoznamo po njegovih načelih, to so (MPJU, 25.4.2013):

- **Načelo nediskriminacije elektronske oblike** pomeni, da sta papirna in elektronska oblika smiselno enakovredni. Pri presoji dokazov se sodišča in državni organi ne smejo odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti, samo zato ker so v elektronski obliki, kar je določeno v 4. členu. 14. člen pa določa, da se elektronskemu podpisu ne sme odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti samo zaradi elektronske oblike, ali ker ne temelji na kvalificiranem potrdilu, ali potrdilu akreditiranega overitelja, ali ker ni oblikovan s sredstvom za varno elektronsko poslovanje (MPJU, 25. 4. 2013).
- **Načelo odprtosti oziroma tehnološke** nevtralnosti zagotavlja, da zakon ostaja splošen in zato uporaben za daljše časovno obdobje in nove tehnologije, saj se ne nanaša zgolj na eno od vrst tehnologije ali le na sedanje rešitve (MPJU, 25. 4. 2013).
- **Načelo dvojnosti ali načelo dvojnega pristopa**, ki sledi hitremu in raznolikemu tehnološkemu razvoju. Dovoljuje uporabo različnih tehnoloških rešitev z različno zanesljivostjo in s tem tudi različnimi pravnimi posledicami uporabe takšnih rešitev (MPJU, 25. 4. 2013).
- **Načelo pogodbene svobode strank** omogoča dogovor strank, da svoja razmerja uredijo drugače. Tako so določbe dispozitivne, kar pomeni, da niso prisilne, kar zakon navaja v 3. členu (MPJU, 25. 4. 2013).
- **Načelo varstva osebnih podatkov**, ki sledi uveljavljeni slovenski in evropski zakonodaji. Stopnjo varstva zasebnosti povečuje možnost e-poslovanja z uporabo psevdonimom ali z drugo besedo »alias«, in je oblika elektronskega poštnega naslova, ki pa nima lastnega prostora na disku, ampak se vsa pošta preusmerja v pravi poštni predal (E-uspeh, 25. 4. 2013).

- **Načelo varstva potrošnikov** nalaga ponudnikom storitev posebno skrb za potrošnika. Ponudniki so dolžni uporabnike seznanjati s pravnimi in tehničnimi vidiki ter posledicami e-poslovanja. Ogrožena je predvsem skupina uporabnikov e-storitev z malo tehnološkega znanja (MPJU, 25. 4. 2013).
- **Načelo mednarodnega priznavanja**, kjer je predpogoj vzpostavljena vzajemna zakonodaja, se je poenostavilo vključevanje slovenskega gospodarstva v mednarodno gospodarstvo. Omogoča enostavno medsebojno priznavanje elektronskih dokumentov in podpisov (MPJU, 25. 4. 2013).

Ker pa ZEPEP ne more urediti vseh pravnih in tehničnih detajlov je bila sprejeta uredba, ki podrobneje določa pogoje za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. Uredba določa merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev ter določajo podrobnejšo vsebino notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana digitalna potrdila. Z uredbo so se določili tudi tehnični pogoji za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov itd. (UEPEP, 1. člen).

2.2.2 ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV (ZVOP)

Podlago za sprejetje Zakona o varstvu osebnih podatkov (v nadaljevanju ZVOP) zagotavlja Ustava RS (Ustava RS, 38. člen) določa: »Zagotovljeno je varstvo osebnih podatkov. Prepovedana je uporaba osebnih podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja. Zbiranje, obdelovanje, namen uporabe, nadzor in varstvo tajnosti osebnih podatkov določa zakon. Vsakdo ima pravico seznaniti se z zbranimi osebnimi podatki, ki se nanašajo nanj, in pravico do sodnega varstva ob njihovi zlorabi.«

Tako ZVOP ureja področje varstva osebnih podatkov. Eden izmed pomembnejših členov je 8. člen, ki določa, da se osebni podatki posameznika lahko obdelujejo samo v primeru, če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon oziroma če v obdelavo določenih osebnih podatkov privoli posameznik sam. ZVOP še določa zavarovanje osebnih podatkov, in sicer organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke ter ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki (Pirc Musar et al., str. 19).

2.2.3 ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU (ZUP)

Elektronskemu poslovanju Zakon o splošnem upravnem postopku (v nadaljevanju ZUP) namenja pozornost pri elektronskih vlogah, ki jih pravno izenačuje s papirnimi vlogami. Zakon kot vloge navaja zahteve, predloge, prijave, prošnje, pritožbe in ugovore ter kako se jih lahko vložijo. Vloga v fizični obliki je pisna, napisana ali natisnjena in lastnoročno podpisana. Praviloma se izroči neposredno organu, pošlje po pošti ali preko osebe, ki opravlja posredovanje vlog kot dejavnost. Vloga v e-obliki pa je podpisana z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom in se vložijo tako, da pošlje po elektronski poti informacijskemu sistemu organa ali enotnemu informacijskemu sistemu za sprejem vlog, vročanje in obveščanje (ZUP, 63. člen).

2.2.4 ZAKON O DOSTOPU DO INFORMACIJ JAVNEGA ZNAČAJA (ZDIJZ)

Zakon zagotavlja dostop do informacij, ki so že zbrane in izvirajo iz delovnih področij organov. Pri poslovanju organov nastajajo dokumenti, dosjeji, zadeve, registri, evidence in dokumentarna gradiva. Vse to so informacije, ki so jih organi sestavili in se lahko pod določenimi pogoji s strani fizičnih in pravnih oseb ponovno uporabijo. Informacijo javnega značaja lahko opredelimo po treh kriterijih (Informacijski pooblaščenec, 2013), in sicer informacija mora izvirati iz delovnega področja organa, kar pomeni, da je povezana z delom organa, organ mora z njo razpolagati, kar pomeni, da informacijo poseduje in hrani. Tretji kriterij pa je kriterij materializirane oblike in pomeni, da se mora informacija nahajati v neki obliki, ki jo lahko ponovno prikličemo.

2.2.5 ZAKON O VARSTVU DOKUMENTARNEGA IN ARHIVSKEGA GRADIVA (ZVDAGA)

Da se je hramba arhivskega gradiva lahko prilagodila novim tehnologijam in načinom poslovanja, je omogočil Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva (v nadaljevanju ZVDAGA). Predhodni zakon, ki je urejal področje arhivov in arhivskih gradiv, je bil Zakon o arhivskem gradivu in arhivih iz leta 1997. ZVDAGA temelji na načelih ohranjanja in uporabnosti dokumentarnega gradiva, trajnosti, celovitosti, dostopnosti in varstva arhivskega gradiva kot kulturnega spomenika (Dečman, 2007, str. 107-118).

Pomembno spremembo, ki jo je omogočil ZVDAGA, je zmanjšanje porabe papirja, saj uvaja brezpapirno poslovanje. Ker se vedno več posluje elektronsko, nastaja vedno več e-dokumentov, ki pa jih je potrebno ustrezno in varno hraniti tudi v papirni obliki. S tem zakonom nekaterih dokumentov, ki so nastali v e-obliki, ni potrebno več hraniti v fizični obliki. Zakon pa tudi določa, katero papirno dokumentacijo lahko po katerem obdobju uničimo in porabljeni papir ponovno uporabimo (DNE, 2013).

3 E-UPRAVA

Definicij pojma e-uprave obstaja veliko. Vintar pojasnjuje (2003, str. 206), da nam e-uprava kot sodobna informacijska storitev nudi številne prednosti in ugodnosti, na primer poslovanje z upravnimi organi kar od doma, kjer nam ni potrebno čakati v vrsti in na dneve uradnih ur organov in da deluje vse dni v letu, ker ne pozna dela prostih dni, praznikov in vikendov. Dodaja pa še, da je najprijaznejša oblika vzpostavljanja kontakta z državnimi organi, ker deluje hitro in transparentno in se je ne da podkupiti.

V strategiji e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 je e-uprava definirana kot oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki je na temeljih sodobne IKT usmerjena k uporabnikom z namenom doseganja večje razpoložljivosti, preglednosti in kakovosti storitev, obenem pa izboljšuje interno učinkovitost dela.

Virant opisuje (Batagelj, 2007, str. 7) e-upravo kot nekaj, kar izboljšuje javno upravo, in sicer z načinom dosegljivosti storitev na enem mestu, s pomočjo spleta, ali mobilnega telefona ter brez izgube odvečnega časa, in zapletenih postopkov. Hkrati pa mogoča uradnikom neoviran dostop do potrebnih podatkov zaradi zagotovljenih povezav evidenc, dosega visoko stopnjo preglednosti in povečuje zaupanje v delovanje javne uprave (Batagelj, 2007, str. 7).

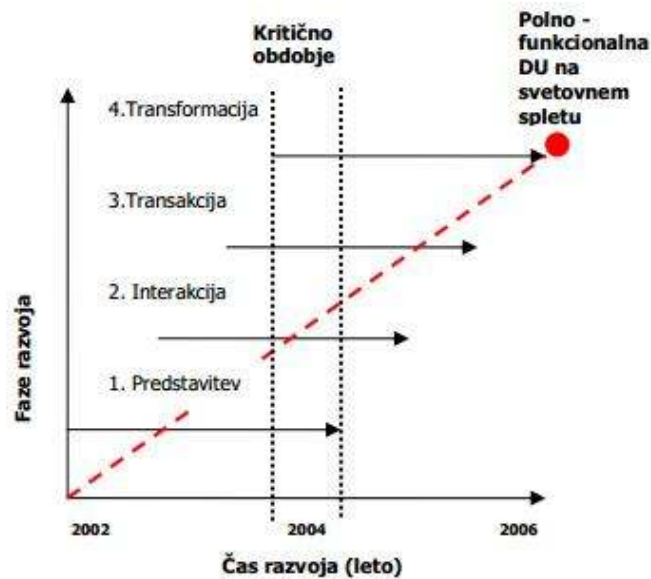
Groznik navaja (Groznik et al., 2009, str. 50), da opredelitve e-uprave običajno poudarjajo različne vidike e-uprave, in sicer tehnološki, pravni, organizacijski in procesni vidik:

- v začetnem obdobju, ko se e-uprava šele uvaja prevladuje tehnološki vidik,
- pravni vidik je bil v Sloveniji vzpostavljen s sprejemom Zakona o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu, Zakona o varstvu osebnih podatkov, Uredbo o pisarniškem poslovanju ter popravki Zakona o splošnem upravnem postopku,
- način, kako je organiziran javni menedžment, je z namenom povečanja preglednosti, dostopnosti, učinkovitosti in odzivnosti,
- pri procesnem vidiku je potrebno procese in postopke prilagoditi možnostim in pogojem, kot jih navajata tehnološki in pravni vidik.

3.1 RAZVOJ E-UPRAVE

V Strategiji delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu (2004, str. 28-34), je razvoj e-uprave opredeljen v štirih razvojnih fazah oziroma štirih stopnjah, in sicer: predstavitev, interakcija, transakcija in transformacija. Vsaka posamezna stopnja predstavlja korak v postopnem razvoju e-uprave na svetovnem spletu. V nadaljevanju bom predstavil stopnje razvoja e-uprave.

Slika 2: Štiri stopnje razvoja e-uprave



Vir: Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS (2004, str. 29)

Ključna značilnost prve stopnje razvitosti je omogočen dostop državljanom do informacij in dokumentov DU z omogočenim shranjevanjem in tiskanjem, brez fizičnega obiska, in to ob vsakem času. Informacije potekajo le enosmerno, saj so uporabniki omejeni le na pridobivanje obstoječih informacij in dokumentov, oddaja vlog ni omogočena (Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS, 2004, str. 29).

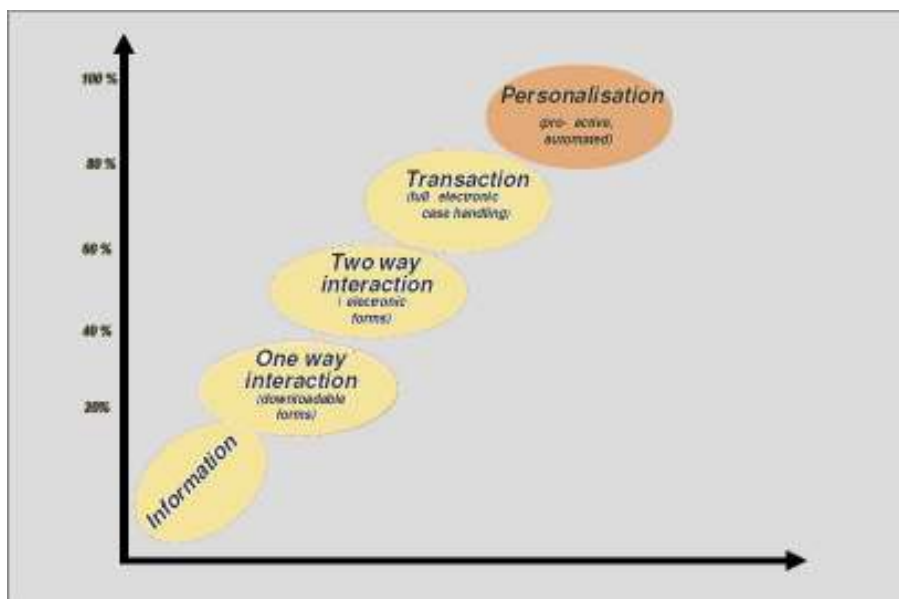
Za drugo stopnjo je značilna participacija in posredovanje prvih omejenih možnosti opravljanja storitev po elektronski poti. Kot instrumenti pri participaciji državljanov so za te namene vzpostavljeni forumi, klepetalnice in pa možnosti elektronskega glasovanja preko katerih lahko državljanji prispevamo k boljšim odločitvam DU-ja, s podajanjem pripomb, pobud, predlogov, omogočena je aktivna vloga uporabnikov (Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS, 2004, str. 30).

Tretja razvojna stopnja pomeni posredovanje in izvedbo storitev preko spleta in to od sprožitve e-storitve, avtentikacije, izpolnjevanja obrazcev in vlog, plačevanje in posredovanje potrdil, do zaključka e-storitve. Zaposleni uradniki postanejo nadzorniki celotnega procesa izvedbe e-storitev, ker izvedba celotne e-storitve presega pristojnosti in obseg dela posameznega organa (Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS, 2004, str. 31).

Četrta stopnja pa pomeni obstoj enotne vstopne točke do upravnih storitev na svetovnem spletu, namenjen različnim skupinam uporabnikov in to neprekinjeno, hitro, enostavno, od kjerkoli in kadarkoli. V primerjavi z drugo in tretjo stopnjo so na tej stopnji vse informacije in storitve JU zajete in objavljene na enem mestu. Vsi informacijski sistemi so povezani, združeni in medsebojno komunicirajo. V tej fazi se državna uprava transformira iz tradicionalne ureditve v novo obliko delovanja, v e-obliko (Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS, 2004, str. 33).

Raziskave o razvitosti e-uprave v Evropski uniji, že vrsto let opravlja raziskovalna hiša CapGemini. Meritve se izvajajo na podlagi petstopenjskega modela razvitosti e-storitev prikazanega na sliki 2. Spremembe pri meritvah razvitosti so nastale v letu 2007, ko so prvotno štiristopenjskemu modelu dodali peto stopnjo. Namen pete stopnje je ugotavljanje usmerjenosti e-storitev k uporabniku, kar pomeni, da so prosilcu omogočene avtomatično na podlagi predhodne samodejne registracije dogodka (Raziskava CapGemini, 2007, str. 10).

Slika 3: Petstopenjski model razvitosti storitev e-uprave



Vir: Raziskava CapGemini (2007, str. 11)

- Stopnja 0: ni informacij - informacije o storitvah niso dostopne na svetovnem spletu.
- Stopnja 1: informacija - informacije o storitvah so dostopne na svetovnem spletu.
- Stopnja 2: enosmerna interakcija - omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog svetovnega spleta na osebni računalnik, obrazce ali vloge je možno natisniti.
- Stopnja 3: dvosmerna interakcija - vključeno z avtentikacijo, je omogočeno izpolnjevanje obrazcev in vlog preko svetovnega spleta. Postopek je možno sprožiti prek svetovnega spleta.
- Stopnja 4: transakcija - celotno storitev je možno opraviti preko spleta.
- Stopnja 5: personalizacija - v obsegu, ki ga dovoljuje zakon, omogoča uprava vnaprejšnje izvajanje določenih aktivnosti. Primer teh aktivnosti so predhodno izpolnjeni obrazci ali pa opozarjanje na prenehanje veljavnosti prometnega dovoljenja, osebne izkaznice. Uporabniku je samodejno ponujena določena storitev, brez predhodnega zahtevanja za njo. Ta storitev ustreza njegovi življenjski situaciji, v kateri se trenutno nahaja (Raziskava CapGemini, 2007, str. 11).

3.2 AKCIJSKI NAČRT E-POSLOVANJA JU DO LETA 2015

Ključni dokumenti pri razvoju e-uprave so Akcijski načrti elektronskega poslovanja javne uprave (AN SREP). Prvi akcijski načrt je bil načrt do leta 2004, naslednji načrt je vlada RS sprejela aprila 2006 in je veljal do leta 2010. V juliju 2009 pa je vlada RS sprejela nov akcijski načrt za izvajanje Strategije razvoja elektronskega poslovanja in izmenjave podatkov iz uradnih evidenc od leta 2010 do 2015. Nov AN SREP je Ministrstvo za javno upravo pripravila v sodelovanju z drugimi organi. AN SREP omogoča sprotno odpravljanje morebitnih ovir pri razvoju e-storitev ter zagotavlja pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja.

Cilji, ki so zastavljeni v dokumentu AN SREP so naslednji (2010, str. 9):

- doseči najmanj 25% uporabo centralnih/horizontalnih storitev,
- povečati uporabo storitev e-uprave s strani državljanov za 20% in s strani poslovnih subjektov za 10%,
- izpolniti vse zahteve pravnega reda EU-ja in smernice.

Realizacijo AN SREP-a spremlja Projektna koordinacija e-poslovanja, ki je sestavljena iz predstavnikov institucij. Vsaka dva meseca se sestanejo, da ugotovijo stanje in napredek realizacije ter uskladijo dejavnosti z institucijami javne uprave. Pomembno vlogo ima tudi Svet za informatiko javne uprave, kateremu mora Projektna koordinacija po vsakem sestanku oddati poročilo. Ta ga pa posreduje vladi RS (AN SREP, 2010 str. 18).

Za operativno izvajanje koordinacije AN SREP vsebuje še dokumente, ki opredeljujejo vodenje projektov in priporočila za razvoj elektronskega poslovanja. To so metodološki dokumenti, namenjeni pospeševanju realizacije projektov AN SREP-a. Prvi takšen dokument je priročnik za izvajanje projektov AN SREP-a, ki vsebuje vidike in priprave izvedbe projekta. Drug priročnik je priročnik za razvoj elektronskega poslovanja v JU-u, ki vsebuje priporočila za vodenje in razvoj informacijskih sistemov. Priloga k osnovnemu dokumentu AN so izkaznice projektov, ki v dveh poglavjih natančneje opisuje projekte, v tretjem poglavju pa so opredeljena izhodišča, financiranje projektov in upravljanje ter načrt projektov. Poslovník AN SREP je naslednji pomemben dokument, v katerem so opisani postopki poročanja in nadzora ter delovanje projektne koordinacije. Opisana je tudi organizacijska struktura in informacijska podpora izvajanju projektov. Pomembna je še metodologija merjenja uspeha AN SREP-a (AN SREP, 2010 str. 15-16).

4 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

Portal E-uprava je enotni državni portal, ki predstavlja tehnološko rešitev ponudbe storitev po konceptu »vse na enem mestu« in konceptu »življenjskih situacij«. Življenjska situacija je metafora, ki opisuje specifično situacijo ali dogodek v življenju posameznika ali življenjskem ciklusu podjetja, katerih reševanje zahteva uporabo storitev javne uprave. Povsod po svetu gradijo javne uprave portale, ki temeljijo na konceptu življenjskih situacij. Želja je, da bi bili ti portali aktivni, kar pomeni, da bi bili sposobni ponuditi uporabniku tiste storitve, ki jih uporabnik v danih okoliščinah potrebuje (Cukjati et al., 2008, str. 1).

Namen portala je, da približa in ponudi upravne storitve uporabnikom po spletu poleg klasičnih komunikacijskih poti. Državljanom in poslovnim subjektom na ta način omogočamo storitve javne uprave po dodatni, elektronski poti. Informacije in storitve so uporabnikom podane na prijazen in preprost način v obliki življenjskih dogodkov (Batagelj et al., 2008, str. 44).

Portal deluje od začetka leta 2001. Ob nastanku je omogočal le branje aktualnih dogodkov, obvestil, novic in informacij o javnih razpisih. Možno je bilo uporabljati interaktivni atlas in pridobiti informacije o poteku postopkov. Na voljo je bil cenik storitev in uradne ure organov. Možna pa je že bila oddaja elektronske vloge za pridobitev izpiskov iz rojstne matične knjige, poročne matične knjige in matične knjige umrlih.

Sedaj je uporabnikom portala omogočen dostop do javnih podatkov, upravnih postopkov in ustreznih obrazcev, ne glede na to, kje so podatki, kje se postopki izvajajo in katera ustanova je za podatke ter ustanove odgovorna. Omogočeno je pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov prek portala ter elektronsko plačevanje upravnih taks. S tem se izognemo opravkom pri upravnih organih, s tem pa možnim čakalnim vrstam pred okenci. Varnost portala se zagotavlja s funkcijami e-podpisovanja, e-vročanja in e-plačevanja.

Državni portal E-uprava je razdeljen na tri večje podportale življenjskih situacij za tri večje ciljne skupine, in sicer na podportal Državljeni, Pravne osebe in Javna uprava. Kot sem že omenil v uvodu naloge, se bom osredotočil predvsem na podportal Državljeni z namenom ugotovitve, katere e-storitve lahko opravijo z vstopom preko enotne vstopne točke e-uprava.

4.1 OSNOVNI ELEMENTI PORTALA E-UPRAVA

Slika 4: Enotni državni portal E-uprava



Vir: Državni portal Republike Slovenije (16.04.2013)

Celostna grafična podoba portala izhaja iz leta 2003. Kot takšna grafična podoba e-uprave naj bi bila izhodišče za druge storitvene portale. Logotip e-uprave je enak že od začetka nastanka državnega portala. Menim, da je pomembno, da se logotip ohranja tak kot je, saj je pomembno, da se s tem prepozna oziroma je že znana obstoječa blagovna znamka.

Na spodnji desni strani portala obstaja množica različnih logotipov za hitri dostop do posameznih e-storitev, spletnih strani ali drugih storitvenih portalov. Pojavljajo se različno, glede na katerem portalu oziroma podportalu se nahajamo.

Portal ima dva iskalnika, enega, ki išče rezultate znotraj življenjskih dogodkov in splošen iskalnik, ki ga zasledimo takoj na prvi strani portala na levi strani. Splošni brskalnik je namenjen predvsem običajnemu obiskovalcu portala. V iskalno polje enostavno vpišemo besedo, po kateri iščemo. Možno je iskanje tudi po besednih zvezah.

Iskanje po življenjskih dogodkih spletno dostopno vsebino poveže z dodatnimi vsebinami iz portala E-uprava, kar omogoča natančnejša iskanja. Takšna tehnološka rešitev je draga za implementacijo, je počasi razširljiva saj zahteva sodelovanje dveh razvojnih ekip, in sicer ekipo za vzdrževanje portala in ekipo za razvoj brskalnika (MPJU, 2012 str. 4).

Obiskovalcem portala je na voljo pomoč preko enotnega kontaktnega centra državne uprave na telefonski številki 080 2002, in sicer od ponedeljka do nedelje od sedme ure zjutraj pa do dvaindvajsete ure zvečer. Elektronska pomoč pa je na voljo po e-pošti (ekc@gov.si).

V sklopu življenjski dogodkov, kjer so objavljene storitve javne uprave, lahko uporabniki zastavijo vprašanja. Nato pristojni organi odgovorijo na zastavljena vprašanja in odgovor skupaj z vprašanjem objavijo na portalu v razdelku pogosto zastavljena vprašanja.

Jezikovne različice portala E-uprava so štiri, in sicer osnovni v slovenskem jeziku, angleška različica, madžarska in italijanska različica. Osnovni portal v slovenskem jeziku je namenjen slovenskim občanom, pravnim subjektom in zaposlenim v javni upravi. Angleški portal je različica slovenskega portala in ima svoje vsebine, namenjene tujcem za potrebe po informacijah o javni upravi v Sloveniji. Prav tako ima življenjske dogodke, a ni vlog, so samo informacije v sklopu življenjskih dogodkov. Portala v madžarskem in italijanskem jeziku sta po strukturi enaka slovenski verziji. Imata vloge, a niso pripete k storitvam.

Uporabnikom portala so na voljo novice. Na prvi strani sta objavljeni dve najnovejši. S klikom na eno izmed novic se odpre stran z objavljenimi aktivnimi novicami. To so novice s področja e-uprave RS. S klikom na ISPO novice pa nam državna uprava ponuja informacijski servis podatkov (ISPO).

Objava promocijskih gradiv v elektronski obliki se nahaja pod razdelkom multimedijski center. Čeprav tukaj najdemo samo tri zgibanke in eno brošuro.

Na portalu še zasledimo nastavitve velikosti črk in vključitev govorca za slepe in slabovidne. Pri nekaterih storitvah pa je omogočen pregled s tolmačem, saj so nekatere video vsebine vnaprej posnete.

V nadaljevanju bom predstavil funkcionalnosti in možne informacijske in upravne e-storitve za državljane.

4.1.1 MOJA E-UPRAVA

Enotni državni portal E-uprava nam daje možnost prijave v sistem Moja E-uprava. Prijavimo se lahko na dva načina, in sicer z registracijo, tako da vpišemo ime in priimek, elektronski naslov in geslo. Če pa imamo kvalificirano digitalno potrdilo, se nam pa ni potrebno registrirati ker nas sistem samodejno registrira na podlagi potrdila. Prednosti, ki jih pridobimo s prijavo v sistem Moja E-uprava, so naslednje (MPJU, 2012, str. 6):

- osebne prilagoditve državnega portala E-uprava,
- vpogled v objave e-oglasne deske,
- naročanje na obveščanje o novicah e-uprave,
- naročanje na novice o spremembah zakonodaje s področja okolja in prostora,
- možnost oddaje elektronskih obrazcev,
- registriranim uporabnikom možnost preverjanja statusov oddanih vlog in pregled nad oddanimi e-vlogami,
- možnost vpogleda v izdana potrdila o plačilu taks in drugih stroškov.

Slika 5: Primer uspešno oddane vloge



Vir: Državni portal RS (19. 4. 2013)

4.1.2 DRUGI VSEBINSKI SKLOPI

Državni portal E-uprava ima poleg življenjskih dogodkov in podportalov tudi druge samostojne podstrani oziroma vsebinske sklope, ki jih lahko delimo na dve vrsti (MPJU, 2012, str. 8):

- tisti, katerih vir je e-uprava,
- tisti, ki so nastali v okviru drugih ustanov in ne znotraj e-uprave.

4.1.2.1 Vir je e-uprava

- E-zaposlitve

Namenjene so predvsem iskalcem zaposlitve pa tudi delodajalcem. Iskalcem je omogočeno iskanje prostih delovnih mest, delodajalcem pa dana možnost objave prostega delovnega mesta, ki ga ponujajo. Oboje je omogočeno brezplačno. Omogočen je dvojni način iskanja dela, in sicer pasivni in aktivni. Iskanje del je mogoče po ključnih besedah, nazivu ali pa opisu delovnega mesta. Pri aktivnem načinu iskanja dela je potrebna obvezna prijava. S prijavo uporabnik vpiše čim več podatkov o sebi. Omogočen je tudi vnos življenjepisa. Na podlagi teh podatkov pa iščejo delodajalci najprimernejšega kandidata za zaposlitev. Prijavljena podjetja lahko tudi preko sistema vstopijo v stik za iskalci zaposlitve oziroma z novimi sodelavci.

- Spletni opomnik

Le-ta omogoča uporabnikom, da na elektronski naslov ali preko kratkega sporočila na mobilni telefon, prejmejo obvestilo o poteku veljavnosti dokumentov. Opomnik se lahko nastavi na tri opozorila, in sicer za 30 dni, 14 dni in 3 dni pred potekom veljavnosti. Sistem pošlje obvestilo za dokumente, ki so bili avtomatično pridobljeni iz uradnih evidenc, in katere si je uporabnik nastavil, da ga sistem obvesti. Obstaja pa možnost vnosa in nastavitve dokumentov v lastni evidenci, kjer vnesemo ime dokumenta, serijsko številko in potek veljavnosti. Možnost vnosa dokumentov obstaja tudi za družinske člane do polnoletnosti.

- Preverjanje veljavnosti dokumentov

Javnim listinam (osebna izkaznica, potna listina in voziško dovoljenje) lahko na spletnem portalu E-uprava preverimo status. Obstaja namreč možnost, da je bila javna listina na upravnem organu naznanjena kot pogrešana, ukradena ali izgubljena. Takšna listina ima status neveljavnega dokumenta.

- Vpogled v podatke o vozilu

Omogoča pregled vseh podatkov o določenem vozilu. Potrebno je vpisati tip in številko prometnega dovoljenja in registrsko oznako vozila. Uporabniku se izpišejo podatki iz registra vozil in obsegajo podatke o prometnem dovoljenju in registrski tablici, podrobni podatki o vozilu, povračilu za uporabo cest, zavarovalni polici in tehničnem pregledu vozila. S tem lahko tudi preverimo ali naše vozilo izpolnjuje pogoje za podaljšanje prometnega dovoljenja po spletni poti.

- VLOP

Dostop do vpogleda v lastne osebne podatke. Storitve vpogleda v lastne osebne podatke državljanom omogoča vpogled v osnovne osebne podatke, ki se zbirajo v centralnem registru prebivalstva (CRP). Storitve deluje od oktobra 2002. Za vstop je potrebno digitalno potrdilo enega izmed izdajateljev potrdil.

- Javna uprava na spletu

Odpre se nam spletna stran, kjer je objavljen seznam državnih in javnih ustanov RS. Seznam je urejen po abecednem redu, za lažje iskanje. S klikom na izbrano ustanovo nas sistem samodejno preusmeri na spletno stran izbranega organa. Na spletni strani so po 13. in 14. členu Uredbe o upravnem poslovanju objavljeni uradni spletni naslovi organov.

- ISPO

S pomočjo informacijskega servisa podatkov javne uprave, vlada RS predstavlja nekatere učinke svojega dela in ukrepe podane v številkah ter grafikonih. Možen je tudi pregled podatkov o javnih plačah funkcionarjev, podatkih o številu in znamkah avtomobilov po ministrstvih in organih v sestavi, podatkih o številu zaposlenih v javni upravi, podatki o cestno prometni varnosti. Podatki so s strani organov osveženi večkrat letno.

- E-demokracija in odprava administrativnih ovir

S sloganom »Vaše mnenje šteje« je podportal E-demokracija namenjen bolj aktivnim uporabnikom, kjer je možnost aktivnega sodelovanja pri oblikovanju politik. Možna je podaja mnenj, predlogov, pripomb in pobud. S takšnimi aktivnostmi lahko uporabnik sodeluje tudi pri projektu Odprava administrativnih ovir. Za lažje iskanje predpisov v postopku priprave je vzpostavljen iskalnik ter bližnjica do najbolj obiskanih predlogov predpisov.

- E-oglasna deska

Kot je navedeno na prvi strani e-oglasne deske, je oglasna deska namenjena objavam na portalu E-uprava, ki sta pravno določena v ZUP-u in Uredbi o upravnem poslovanju. Portal trenutno nima funkcionalnosti, saj iskanje objav po oglasni deski ne vrne rezultatov.

- Inšpektorati in inšpekcijske službe

Na tem podportalu so objavljeni inšpekcijski organi RS. S klikom na posamezen organ se nam prikažejo podatki o delovnem področju posameznega inšpektorata in možnost oddaje spletne prijave.

- Objave shodov in javnih prireditiv

Objavljen je seznam po upravnih enotah, in sicer seznam aktivnih javnih prireditvah in javnih shodov. Možen je pregled objav na dan pregleda ali pa za sledeči teden. Objavljena je ura pričetka in zaključka prireditve. Naveden je odgovorni vodja prireditve, organizator, lokacija prireditve ter za kakšno prireditve gre.

- Prodaja zemljišč

Spletna stran namenjena upravnim enotam za objavo ponudb za prodajo kmetijskega zemljišča, kmetij oziroma gozdov. Ponudbe se objavljajo na podlagi Zakona o kmetijskih zemljiščih za prodajo kmetijskih zemljišč. Aktualnost ponudb je 30 dni (MPJU, 2012, str. 10). Po pregledu strani dne 5. 2. 2013, nas s klikom na povezavo prodaja zemljišč, sistem preusmeri na e-oglasno desko, ki prav tako ne deluje.

- Anonimna e-prijava

Anonimna e-prijava daje prijavitelju kršitve, kaznivega dejanja ali kakšne opažene nepravilnosti, ne samo možnost anonimnosti, ampak tudi možnost navedbe kontaktnih podatkov. Na strani obstaja devet skupin kaznivih dejanj, in sicer korupcija, nasilje v družini, trgovina z ljudmi, pogrešane in iskane osebe, nepravilnosti v avtošolah, nepravilnosti pri tehničnih pregledih, zasebno varovanje, ekstremno nasilje in organiziran kriminal.

4.1.2.2 Vir so ustanove javne uprave

- Kataster

Spletna povezava do portala e-prostor, ki je namenjen različnim storitvam nad podatki geodetske službe. Uporabnik lahko elektronsko pridobi podatke s pomočjo e-katastra iz zemljiškega katastra in katastra stavb.

Za državljane sta omogočeni javni in osebni vpogled. Na podlagi vnosa identifikacijske oznake nepremičnine, ki jih določa geodetska uprava, lahko javni vpogled uporablja vsakdo. Potrebno je poznati šifro ali ime katastrske občine in parcelno številko. S tem lahko pridobimo osnovne podatke o površini nepremičnine, številki zemljiško katastrskega vložka, podatke o vrstah rabe in grafični prikaz obrisa nepremičnine. Podatki o lastništvih se ne prikazujejo več, prikazano je le število deležev brez osebnih podatkov.

Osebni vpogled pa je omogočen le lastnikom nepremičnin z digitalnim potrdilom za fizične osebe izdajatelja SIGEN-CA. S tem na enostaven način pridobimo informacije o lastnih nepremičninah.

- Zemljiška knjiga

Zemljiška knjiga je javna knjiga, namenjena vpisu in objavi podatkov o pravicah na nepremičninah in pravnih dejstvih v zvezi z nepremičninami. Elektronski dostop do zemljiške knjige je dostop do podatkov, vpisanih v glavni knjigi zemljiške knjige (Batagelj et. al., 2008, str. 54).

Za vodenje zemljiške knjige so pristojna okrajna sodišča, zato je potrebno za iskanje podatkov o nepremičnini poznati podatke o okrajnem sodišču, v pristojnosti katerega nepremičnina leži. Na portalu je omogočeno elektronsko oddati naročilo za izpisek iz zemljiške knjige, ki ga prejmemo po navadni pošti.

- Register predpisov

S klikom na povezavo register predpisov smo preusmerjeni na spletno stran Register predpisov Slovenija (RPS). RPS vsebuje pravne predpise in predpise, ki so šele v postopku sprejemanja. RPS prispeva k večji pravni varnosti državljanov, saj nam omogoča lažji dostop do podatkov o predpisih. Register je urejen v več oblikah. V obliki Kazalo, Zbirka in splošni iskalnik predpisov. Abecedno kazalo je namenjeno za iskanje zakonov, ki jih

uporabnik pozna oziroma pozna naslove zakonov. Uporabniku je na voljo tudi bližnjica do novih predpisov s klikom na gumb Novo.

- dLib.si

Digitalna knjižnica Slovenije je knjižnica na spletu, ki je na voljo vsem uporabnikom interneta. Dostop je prost in brez omejitev. Portal dLib vsebuje več kot tri milijone digitaliziranih strani. Digitalno knjižnico upravlja Narodna univerzitetna knjižnica v Ljubljani z 9 do 13 zaposlenimi. Število zaposlenih je odvisno glede na projekt (NUK, 2013).

- Vpogled v register kmetijskih gospodarstev (eRKG)

S klikom na povezavo eRKG pridemo do spletne aplikacije, ki omogoča nosilcem kmetijskih gospodarstev pregled svojih podatkov v registru kmetijskih gospodarstev. S spletno aplikacijo eRKG je nosilec kmetijskih gospodarstev omogočen pregled lastnih podatkov iz registra kmetijskih gospodarstev in podatkov, ki se vodijo na Upravnih enotah in vsebujejo naslednje zbirke podatkov s področja kmetijstva (MKGP, 2013):

- register kmetijskih gospodarstev,
- evidenco grafičnih enot rabe zemljišč kmetijskega gospodarstva,
- register skupnih pašnikov, evidenco pridelovalcev hmelja,
- evidenco pridelovalcev oljk,
- evidenco pridelovalcev sadja v intenzivnih sadovnjakih,
- evidenco pridelovalcev sadja v ekstenzivnih oziroma travniških sadovnjakih in
- register pridelovalcev grozdja in vina.

5 RAZISKAVA MED UPORABNIKI INTERNETA V SLOVENIJI O POZNAVANJU E-STORITEV JAVNE UPRAVE

Namen izvedenega raziskovanja je ugotoviti, ali bi se število uporabnikov storitev javne uprave na spletu povečalo, če bi bili bolj seznanjeni o tem, katere storitve javne uprave so jim na voljo na spletu in ali je mogoče, da boljše informiranje potencialnih uporabnikov spletnih storitev javne uprave spodbudijo državljana k njihovi uporabi, kar je tudi eden izmed štirih ciljev ANSREP-a, in sicer povečati uporabo e-storitev s strani državljanov za 20 odstotkov.

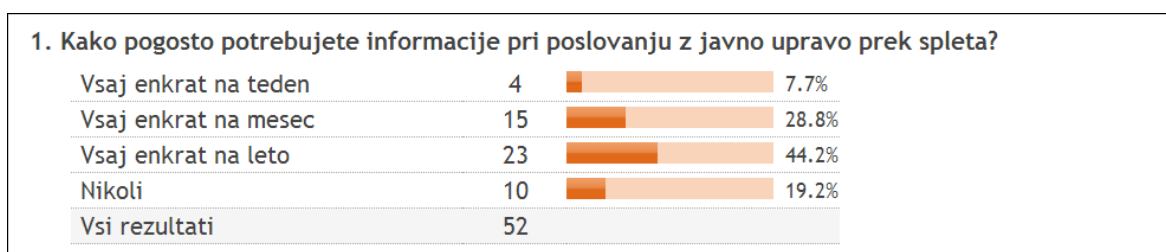
Ponudnik, ki sem ga izbral za sestavo in zbiranje podatkov ankete je MojaAnketa.si. MojaAnketa.si je spletna stran, ki omogoča svojim uporabnikom izdelavo spletnih anket in zbiranje podatkov. Pred uporabo se moramo registrirati. Uporabnik lahko zbira informacije s pomočjo izdelanega anketnega vprašalnika, s katerim povabi anketirance k sodelovanju preko povabil ali preko objavljene elektronske povezave. Sam sem se posluževal obojega.

Spletna anketa je bila izvedena v obdobju od 30. 05. 2013 do 12. 06. 2013 in sicer po vzorcu »snowball sample«, po vzorcu snežne kepe, kar pomeni, da se ne more posplošiti na celotno populacijo, ker so bili zajeti le uporabnik spleta. Anketo je izpolnilo 52 uporabnikov elektronske pošte in socialnega omrežja Facebook. V raziskavi je sodelovalo 27 moških in 25 žensk v starostnem razponu od 20 do 66 let, povprečna starost anketiranih je 34,3 leta.

5.1 ANALIZA IN PREDSTAVITEV RAZISKAVE

V nadaljevanju diplomske naloge predstavljam rezultate raziskave. Za spletno anketo sem uporabil spletno stran MojaAnketa.si. V anketi je sodelovalo 52 udeležencev od tega 27 moških in 25 žensk, uporabnikov elektronske pošte in socialnega omrežja Facebook.

Grafikon 1: Pogostost potrebe po informacijah

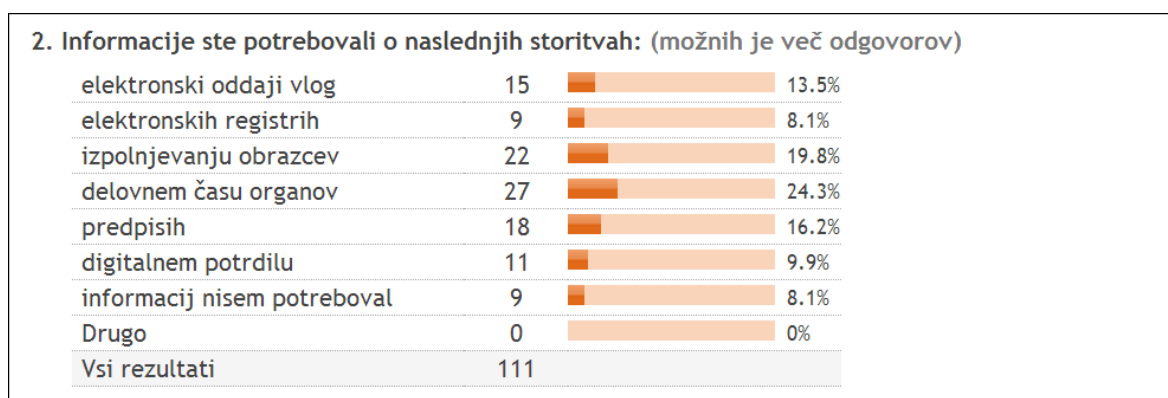


Vir: lasten

Največ anketirancev, ki je sodelovalo v spletni raziskavi potrebuje informacije vsaj enkrat na leto, in sicer 44,2 odstotka, 19,2 odstotka pa informacij ne potrebuje.

Odgovori nam povedo, da se potrebe po dodatnih informacijah pojavljajo in da se pojavljajo nejasnosti pri poslovanju z javno upravo preko spleta.

Grafikon 2: Informacije o storitvah

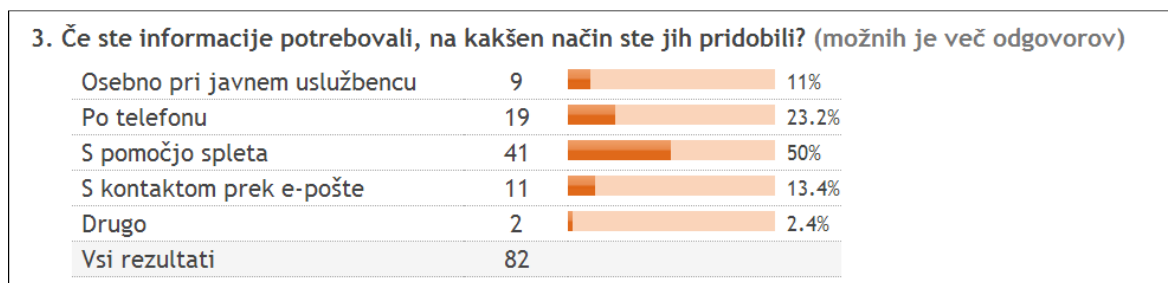


Vir: lasten

Anketiranci so največkrat potrebovali informacije o delovnih časih organov in o izpolnjevanju obrazcev, in sicer z 24,3 odstotki in 19,8 odstotki. Z 8 odstotki je možnost »informacij nisem potreboval« na zadnjem mestu.

S tem je skladna ugotovitev, katere elektronske storitve javne uprave na spletu državljani najpogosteje uporabljajo. Le majhno število je takšnih, ki informacij nikoli ne potrebujejo, ali pa še niso bili v takšni situaciji, kjer bi jih potrebovali.

Grafikon 3: Način iskanja informacij

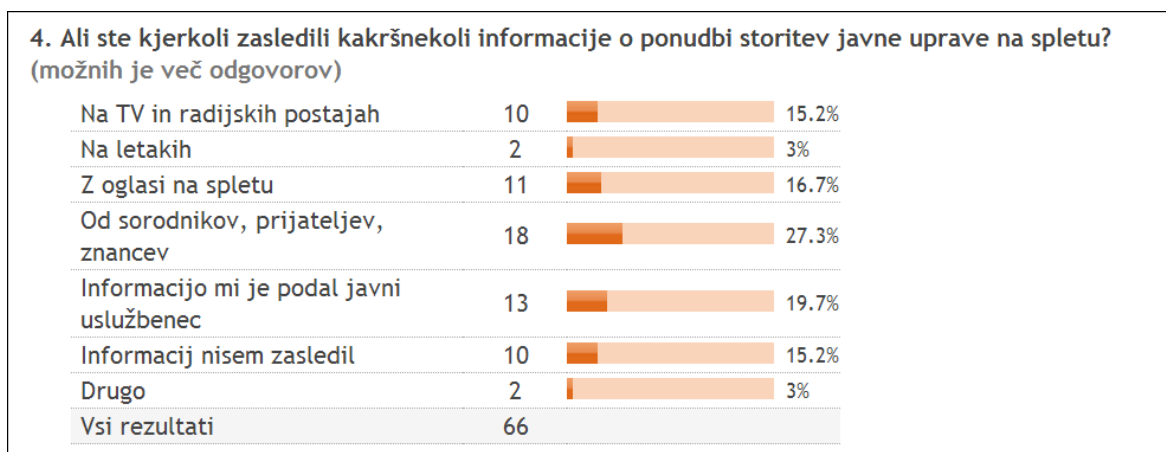


Vir: lasten

Na vprašanje, kje so anketiranci informacije pridobili, je bila največkrat izbrana možnost »s pomočjo spleta«, še vedno pa se kar 23,2 odstotka poslužuje tudi telefonskih klicev.

Tako je razvidno, da se anketiranci pri iskanju informacij o e-poslovanju javne uprave na spletu le-tega najraje poslužujejo.

Grafikon 4: Informacije JU na spletu



Vir: lasten

Na vprašanje »Ali ste kjerkoli zasledili kakršnekoli informacije o ponudbi storitev javne uprave na spletu?« so se anketirani največkrat odločili za odgovor »Od sorodnikov, prijateljev, znancev«.

Ugotavljam, da anketiranci niso točno odločeni, kje naj bi zasledili informacije o ponudbi e-storitev javne uprave.

Grafikon 5: Obveščенost o elektronskih storitvah JU

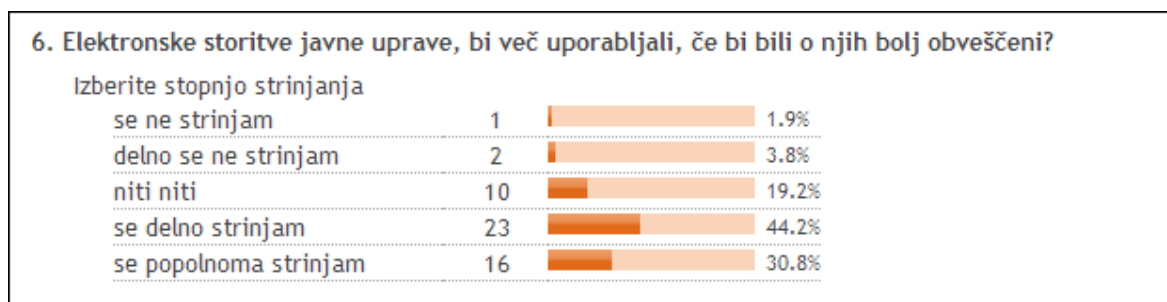


Vir: lasten

Na vprašanje »Koliko se strinjate s trditvijo, da ste premalo obveščeni o elektronskih storitvah javne uprave na spletu?« se skoraj 30 odstotkov anketiranih popolnoma strinja, delno pa se jih strinja 40 odstotkov. Le en anketiranec se s trditvijo ni strinjal.

Podatki kažejo, da se skoraj 70 odstotkov anketiranih delno ali popolnoma strinja, da so premalo obveščeni o storitvah javne uprave na spletu.

Grafikon 6: Večja uporaba e-storitev

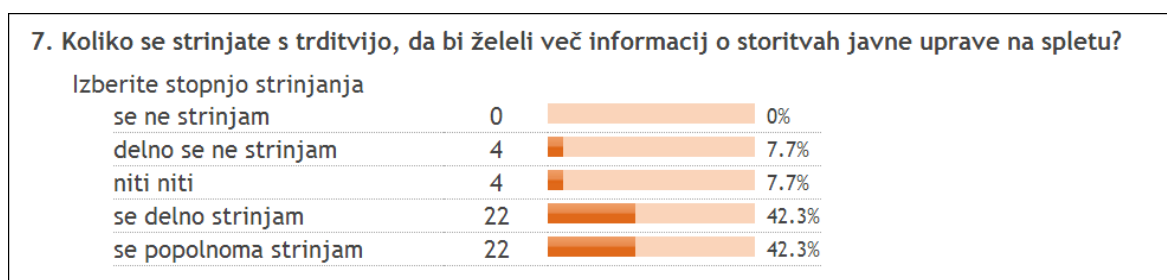


Vir: lasten

Na vprašanje »Elektronske storitve javne uprave bi več uporabljali, če bi bili o njih bolj obveščeni?« se je 30,8 odstotka vprašanih popolnoma strinjalo, 44,2 odstotka sodelujočih v raziskavi pa se je delno strinjalo.

Iz tega lahko potrdim domnevo, da je mogoče z boljšim obveščanjem državljanov o obstoju elektronskih javnih storitev na spletu, povečati število uporabnikov le-teh.

Grafikon 7: Želja po več informacijah

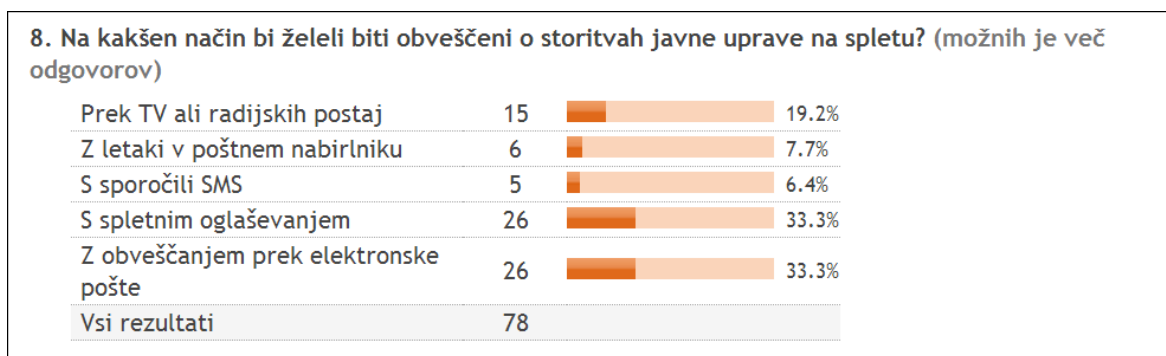


Vir: lasten

Na vprašanje »Koliko se strinjate s trditvijo, da bi želeli več informacij o storitvah javne uprave na spletu?« se 42,3 odstotka popolnoma strinja s trditvijo in prav takšen odstotek anketiranih se delno strinja. Noben anketiranec pa se s trditvijo popolnoma ne strinja.

Ugotavlja se, da si anketiranci želijo več informacij o e-storitvah javne uprave na spletu. To lahko pomeni, da jih ni dovolj, ali pa jih je težko najti na enem mestu, ker so dokaj razpršene po spletu.

Grafikon 8: Način obveščanja

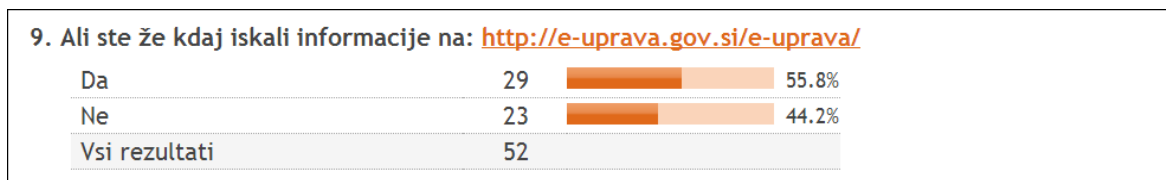


Vir: lasten

Na zastavljeno vprašanje »Na kakšen način bi želeli biti obveščeni o storitvah javne uprave na spletu?« so se anketiranci največ odločali za odgovor »s spletnim oglaševanjem« s 33,3 odstotki in enako odstotki za odgovor »z obveščanjem prek elektronske pošte«. Najmanj, 6,4 odstotka je bila izbrana možnost »s sporočili SMS«, nekoliko več, 7,7 odstotka pa »z letaki v poštne nabiralniku«.

Za boljše informiranje državljanov o e-storitvah javne uprave na spletu, bi po mojem mnenju, bila najbolj učinkovita in smotrna uporaba spleta in spletnih možnosti.

Grafikon 9: Portal E-uprava

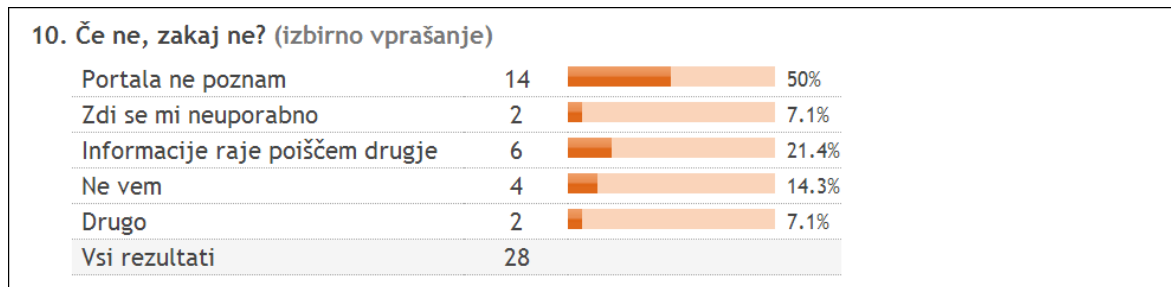


Vir: lasten

Pri vprašanju, ali so anketiranci že kdaj iskali informacije na portalu E-uprava, kjer je bila dodana povezava do spletne strani portala jih je 55,8 odstotka sodelujočih v raziskavi odgovorilo z »da«, 44,2 odstotka vprašanih pa se je odločilo za odgovor »ne«.

Tako visokega odstotka uporabe portala E-uprava nisem pričakoval, a je to spodbuden podatek, ker veliko tistih državljanov, ki potrebujejo informacije v zvezi z javno upravo iščejo informacije na portalu E-uprava.

Grafikon 10: Vzrok neuporabe

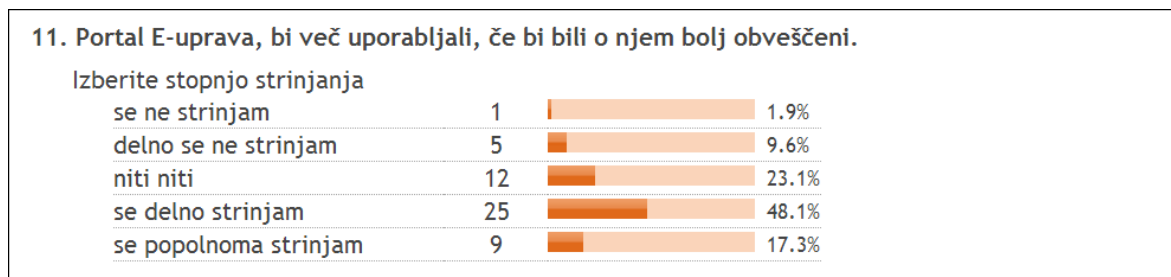


Vir: lasten

Pri vzroku neuporabe portala je kar 50 odstotkov anketiranih izbralo odgovor, da portala enostavno ne poznajo, 21,4 odstotka pa informacije raje poiščejo drugje.

Iz teh odgovorov je moč razbrati, da je mogoče še bolje predstaviti in obvestiti državljane, da portal obstaja. Zanemarljiv je odstotek tistih, ki se jim portal zdi neuporaben, ampak je to lahko dodatna spodbuda, da se portal še izboljša.

Grafikon 11: Možnost večje uporabe



Vir: lasten

Enajsto vprašanje nam podaja odgovor na večjo uporabo portala med državljani, ki že uporabljajo portal in tudi tistimi, ki ga sploh niso poznali. Največ udeležencev ankete se sicer le delno strinja s trditvijo. Vzrok za to je po mojem mnenju zastarel izgled portala, oteženo brskanje, uporaba alternativnih možnosti po iskanju za informacijami in še kakšen vzrok bi se našel, ki pa bi ga bilo potrebno poiskati v kakšni dodatni raziskavi.

5.2 PREVERITEV HIPOTEZ

HIPOTEZA 1: »Število uporabnikov elektronskih storitev javne uprave bi se povečalo, če bi bili bolj seznanjeni o tem, katere storitve javne uprave so jim na voljo na spletu«, je potrjena.

Rezultati izvedene spletne ankete kažejo, da bi se lahko število uporabnikov elektronskih storitev javne uprave povečalo z boljšim informiranjem državljanov. Elektronske storitve javne uprave na spletu bi bilo po mojem mnenju potrebno bolje oglaševati, ali pa uvesti projekte, s katerimi bi povečali zavedanje uporabnikov o elektronskih javnih storitvah. Vložek, ki bi ga namenili za oglaševanje ali projekte, bi se po mojem mnenju hitro povrnil.

HIPOTEZA 2: »Državljeni so dovolj dobro informirani o elektronskih storitvah javne uprave na spletu. Informacije o ponudbi e-storitev spodbudijo državljane k njihovi uporabi«, je delno potrjena.

Z analizo spletne ankete je bilo ugotovljeno, da se anketiranci ne čutijo dovolj dobro informiranih o storitvah, ki jih javna uprava ponuja preko spleta, zato je ta del hipoteze ovržen. Potrjujem pa lahko del hipoteze, da več informacij o ponudbi storitev javne uprave na spletu spodbudijo državljane k bolj pogosti uporabi e-storitev javne uprave prek spleta, ker se kar 75 odstotkov anketiranih delno ali popolnoma strinja s trditvijo, da bi elektronske storitve javne uprave uporabljali več, če bi bili o njih bolje obveščeni.

6 ZAKLJUČEK

Uspešna zgodba o e-upravi, ki se je začela leta 2001, je potrebovala trdne temelje, ki jih je z ustreznimi zakonskimi okviri tudi dobila. E-uprava se ne razvije kar čez noč, ampak skozi več stopenj, ki pa se razlikujejo po kakovosti storitev za državljane. E-uprava potrebuje čas, da raste skladno z možnostmi, ki jih omogoča razvoj tehnologije. Tukaj ima pomembno vlogo država, ki določa, v katero smer in s kakšno hitrostjo bo ta razvoj potekal. V vlogi promotorja e-uprave mora razvijati in ponujati uporabne rešitve za svoje stranke, tako za državljane, kot tudi zasebni sektor. O teh rešitvah morajo biti stranke dobro informirane, če želimo, da jih bodo uporabljale.

Namen spletne raziskave je bil ugotoviti, kakšen vpliv bi imelo boljše informiranje državljanov na uporabo elektronskih storitev javne uprave na spletu. Namreč eden izmed ciljev AN SREP-a je, da do leta 2015 povečamo uporabo storitev e-uprave s strani državljanov za 20 odstotkov. Tukaj lahko potrdim hipotezo, da je mogoče z boljšim obveščanjem državljanov, oziroma s spodbujanjem z raznimi aktivnostmi, pritegniti pozornost državljanov k večji uporabi e-uprave.

Pogosto beremo, da bi se javni sektor moral posluževati poslovnih prijemov zasebnega sektorja. Sam menim, da bi bilo to zelo učinkovito pri nekaterih dejavnostih. Na primer pri uvajanju novega izdelka mora podjetnik pritegniti kupca k nakupu, pri tem pa ima več različnih možnosti. Izpostavil bi možnost oglaševanja, ki se mi zdi pri tem najpomembnejša, ker možnemu bodočemu kupcu izdelka na ta način povemo, da obstaja proizvod ali pa storitev, ki jo mogoče potrebujemo. Pri upravnih storitvah pa gre v večini primerov za brezplačne storitve, kar je lahko še dodaten razlog, da storitev opravimo kar na spletu.

Moje mnenje je, da e-storitve javne uprave niso in ne smejo biti same sebi namen, kot kažejo nekatere raziskave o malo številčni uporabi e-storitev. Več bi morali spraševati državljane, kaj menijo o e-storitvah javne uprave, o njihovih uporabniških izkušnjah, tudi tiste, ki ne zaidejo prav pogosto na spletni portal E-uprava in se prilagajati njihovem mnenju.

Tako je po mojem mnenju informiranje državljanov oziroma obveščanje potencialnih uporabnikov e-uprave pomemben dejavnik za dvig števila uporabnikov e-storitev javne uprave na spletu. Z majhnim vložkom bi lahko naredili veliko. Pridobili bi vse tiste prednosti, ki jih lahko prinese e-uprava.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Batagelj, Teja, Gabrijel, Tadej, Gregorc, Helena, Kričej, Dušan, Rep, Roman, Šel, Davorka, Zatler, Renata, Mizori-Zupan, Tatjana, Župančič, Maja (2008). E-uprava : zavezništvo z uporabniki. Pasadena, Ljubljana.
2. CapGemini (2007). The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services. Privzeto 28.4.2013 iz: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf.
3. CapGemini (2010). Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. Privzeto 29.4.2013 iz: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=65.
4. Center vlade RS za informatiko (2004). Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Privzeto 30.4.2013 iz: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski_nacrt_1.4.pdf.
5. Dečman, Mitja (2007). Začetek dolgoročne elektronske hrambe v slovenski upravi: trenutno stanje in scenariji prihodnosti. Uprava, let. 5, št. 3, str. 107-118.
6. DNE (2013). Kako »zelen« je ZVDAGA. Privzeto 3.5.2013 iz: <http://dne.ena.com/Internet-in-programi/Internet/Kako-zelen-je-ZVDAGA.html>.
7. Gradišar, Miro, Jaklič, Jurij, Damij, Talib, Baloh, Peter (2005). Osnove poslovne informatike. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
8. Groznik, Aleš, Trkman, Peter, Lindič, Jaka (2009). Elektronsko poslovanje. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
9. Informacijski pooblaščenec (2013). Razvoj dostopa do informacij javnega značaja. Privzeto 25.4.2013 iz: <https://www.ip-rs.si/o-pooblascencu/zgodovina/informacije-javnega-znacaja/>.
10. Informacijski pooblaščenec (2013). Dostop do informacij. Privzeto 25.4.2013 iz: <https://www.ip-rs.si/informacije-javnega-znacaja/dostop-do-informacij/>.
11. Kričej, Dušan (2009). Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP. Privzeto 3.5.2013 iz: https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.genis.si%2Fgenisweb%2FViewItem%3Funid%3DKljucD83AC156F5FE140DC12575DD00333673%26item%3DRTDatoteka&ei=EtyDUbvHH5OP7AaV6IHwCA&usq=AFQjCNGhjAJaFZwU7SDDggyRpUcxhv40_w&sig2=kZvW3aQGh9d0zYuS0-kDTw.
12. Pirc-Musar, Nataša, Prelesnik, Mojca, Bien, Sonja (2006). Varstvo osebnih podatkov: vstop prepovedan. Informacijski pooblaščenec, Ljubljana.
13. MKGP (2013). Aplikacija eRKG . Uporabniška navodila. Privzeto 19. 4. 2013 iz: http://rkg.gov.si/GERK/eRKG/docs/UporabniskaNavodila_eRKG.pdf.
14. MJU (2010). Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP). Privzeto 3.5.2013 iz:

- http://www.arhiv.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/SOJP/PDF/AN-SREP-_080410.pdf.
15. MPJU (2012). Izhodišča za novi državni portal e-uprava. Ljubljana. Privzeto 15.4.2013 iz: http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/mp.gov.si/Javna_narocila/121008_03_Priloga-Izhodisca_e-uprava.pdf.
 16. MPJU (2013). Brošura o e-upravi. Privzeto 26.4.2013 iz: <http://e-uprava.gov.si/eum/euprava/si/euprava/index.html>.
 17. NUK (2013). Digitalna knjižnica Slovenije. Privzeto 1.5.2013 iz: <http://www.dlib.si/menu/za%20medije>.
 18. UNPAN (2002). The E-government handbook for developing countries. Privzeto 27.4.2013 iz: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan007462.pdf>.
 19. Vlada Republike Slovenije (2004). Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. Privzeto 26.4.2013 iz: http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/si/projekti/projekti_do_2009/Strategija_spletnega_nastopa_drzavne_uprave.pdf.
 20. Vintar, Mirko (2003). Informatika. Fakulteta za upravo, Ljubljana.

VIRI

1. (2004). Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-UPB1). Uradni list RS, št. 98/2004.
2. (2004). Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Uradni list RS št. 86/2004.
3. (2006). Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ-UPB2). Uradni list RS št. 51/2006.
4. (2006). Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA). Uradni list RS št. 30/2006.
5. Answers (2013), What is the meaning of e-business? Privzeto 23.4.2013 iz: http://wiki.answers.com/Q/What_is_the_meaning_of_E-business.

PRILOGA

Anketni vprašalnik

1. Kako pogosto potrebujete informacije pri poslovanju z javno upravo prek spleta?

- Vsaj enkrat na teden
- Vsaj enkrat na mesec
- Vsaj enkrat na leto
- Nikoli

2. Informacije ste potrebovali o naslednjih storitvah: (več možnih odgovorov)

- elektronski oddaji vlog
- elektronskih registrih
- izpolnjevanju obrazcev
- delovnem času organov
- predpisih
- digitalnem potrdilu
- informacij nisem potreboval
- Drugo

3. Če ste informacije potrebovali, na kakšen način ste jih pridobili? (več možnih odgovorov)

- Osebno pri javnem uslužbencu
- Po telefonu
- S pomočjo spleta
- S kontaktom prek e-pošte
- Drugo

4. Ali ste kjerkoli zasledili kakršnekoli informacije o ponudbi storitev javne uprave na spletu? (več možnih odgovorov)

- Na TV in radijskih postajah
- Na letakih
- Z oglasi na spletu
- Od sorodnikov, prijateljev, znancev
- Informacijo mi je podal javni uslužbenec
- Informacij nisem zasledil
- Drugo

5. Koliko se strinjate s trditvijo, da ste premalo obveščeni o elektronskih storitvah javne uprave na spletu?

	se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti niti	se delno strinjam	se popolnoma strinjam
Izberite stopnjo strinjanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Elektronske storitve javne uprave, bi več uporabljali, če bi bili o njih bolj obveščeni.

	se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti niti	se delno strinjam	se popolnoma strinjam
Izberite stopnjo strinjanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Koliko se strinjate s trditvijo, da bi želeli več informacij o storitvah javne uprave na spletu?

	se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti niti	se delno strinjam	se popolnoma strinjam
Izberite stopnjo strinjanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Na kakšen način bi želeli biti obveščeni o storitvah javne uprave na spletu?(več možnih odgovorov)

- Prek TV ali radijskih postaj
- Z letaki v poštne nabiralniku
- S sporočili SMS
- S spletnim oglaševanjem
- Z obveščanjem prek elektronske pošte

9. Ali ste že kdaj iskali informacije na: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>

- Da
- Ne

10. Če ne, zakaj ne?

- Portala ne poznam
- Zdi se mi neuporabno
- Informacije raje poiščem drugje
- Ne vem
- Drugo

11. Portal E-uprava, bi več uporabljali, če bi bili o njem bolj obveščeni.

	se ne strinjam	delno se ne strinjam	niti niti	se delno strinjam	se popolnoma strinjam
Izberite stopnjo strinjanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>